

こんな消費者トラブルにご注意ください！

電話勧誘販売、送りつけ商法、ネットオークションでの売買トラブルなど、商品の購入形態の多様化により、幅広い年齢層において消費者トラブルが発生しています。

今月号では、市に寄せられた相談ケースの中から、全国的にも多数発生している事例とその対処法について紹介します。

通信販売における返品時のトラブル

■事例：インターネットの通信販売サイトでネットレスを注文した。後日商品が届いたが、想像していたものと見栄えが違った。販売会社に返品を申し出たが、断られてしまった。

★対処法★

インターネット通販やテレビショッピング等は、自宅で手軽に買える物が増えて、とても便利ですが、実際の商品を確認出来ないため、「現物を見たら写真のイメージと違った」「サイズが合わなかった」等、購入後のトラブルが生じがちです。また、このような通信販売においては、クーリングオフ（無条件解約）制度がありません。事業者が独自に、返品可否や返品受付期限に関する特約を設けている場合が多く、消費者はその特約に

従って取り引きを行うこととなります。

このようなことから、通信販売を利用する際は、返品・交換等のルールがどのように定められているかを購入前にチェックしておくことが大切です。インターネットの場合は、「利用ガイド」「ヘルプ」「よくある質問」「Q&A」といったページに詳細が記載されていることが多いため、事業者が定める規約をよく確認するようにしましょう。

なお、前述のような返品等に関する特約が定められていない（どこにも記載がない）場合においては、商品が届いてから8日以内であれば消費者が送料を負担することで返品できることになっていきます。

いずれの場合においても、通信販売を利用する際は、購入後のトラブルを防ぐために、事業者が定めるルールをよく確認

し、内容を理解した上で購入するようにしましょう。

健康食品の送りつけ

■事例：Aさんの自宅に「以前お申し込みいただいた健康食品を今から送ります」と言う電話が突然かかってきた。電話は一方的に切れ、身に覚えが無かったため断ろうと折り返し電話をかけたが、呼出音が続くだけで全く電話に出てもらえない。受け取ってお金を支払うしかないのか。

★対処法★

注文した覚えの無いものが届いたら、その旨を配達業者に伝えることで受け取りを拒否することが出来ます。もし、荷物を受け取ってしまった場合でも、代金を支払う必要や、自分から商品を送り返す必要はありません。

一方的に送り付けられた商品は、販売業者に商品の引き取りを要請し、その日から7日間経っても引き取りに来なければ自由に処分することが出来ます。引き取りを要請しなかった場合でも、商品到着日から14日間が過ぎれば同様に処分できます。ただし、代金を支払ってしまうと購入意思があるとみなされ、

返金を求めることが難しくなるため、代金引換郵便で届いた場合は、その場ですぐ支払いをしないように注意しましょう。また、届いた商品を消費してしまった場合も、購入に同意したとみなされ支払義務が発生する可能性があります。事例のようなことが生じた時は、安易に受け取りや支払いをしないで、家族とよく確認するようにしましょう。

多重債務無料相談会

▼日時… 4月11日（土）、6月13日（土）、8月8日（土）、10月10日（土）、12月12日（土） ※午後1時～午後4時の時間になります。

▼場所… 岐阜県県民生活相談センター
（岐阜市藪田南5-14-53 ふれあい福寿会館内）

▼相談対応… 弁護士、司法書士等

▼相談方法… ①面接相談【前日までに要予約】＝時間は1人30分。
②電話相談＝開催日の時間内に直接お電話ください。
TEL.058-277-1003（県民生活相談センター）

◆相談窓口一覧◆ 困ったときには、消費生活相談窓口にご相談ください！ ※相談は無料で秘密は固く守られます。

窓 口	電話番号	受 付 日
消費者ホットライン	0570-064-370 (全国共通番号)	年末年始を除く毎日（ガイダンスに従って操作すると、お近くの相談窓口につながります）
岐阜県県民生活相談センター (岐阜市)	058-277-1003	月～金曜日：午前8時30分～午後5時 土曜日：午前9時～午後5時（電話のみ） ※日曜・祝日・年末年始を除く
岐阜県加茂県事務所振興防災課 (美濃加茂市)	0574-25-3111	月・火・木・金曜日：午前8時30分～午後4時15分 ※土日・祝日・年末年始を除く
郡上市役所総務課またはお近くの 各振興事務所振興課	67-1832 (内線1353) ほか	月～金曜日：午前8時30分～午後5時15分 ※土日・祝日・年末年始を除く